



Mode opératoire :

Gestion des repas (dont hygiène alimentaire) dans les unités de soins

Référence : **CPN-RES-MOP-0017**Version : **10**Date (de cette version) : **Avril 2022**

Page 1 sur 7

*Délai de **révision** : tous les 3 ans**Émetteur : service Restauration**Auteur (de cette version) : K. MUNSCH – Approbateur : L. CUVILLIER***Modifications apportées à cette version :**

- Ajout des modalités de réclamation en cas de manque sur de grosses quantités et en dehors des horaires d'ouverture de la cuisine

Destinataires pour la diffusion par mail :

- CSS et cadres de santé des unités possédant le classeur « Office alimentaire » ;
- infirmière hygiéniste
- responsables logistique, restauration, transport et sécurité

Nécessité institutionnelle d'une version **papier** : ☒ => Classeur « **OFFICE ALIMENTAIRE** »
(Mise à jour par le cadre de santé)

Mots clés complémentaires (outre le titre) : restauration, cuisine, livraison, office alimentaire**Doc lié** (outre les annexes) :

- « [Communication autour de la restauration](#) » CPN-RES-MOP-0030
- « [Sommaire du classeur office alimentaire](#) » CPN-RES-LIS-0020
- « [Liste des unités possédant le classeur office alimentaire](#) » CPN-RES-LIS-0031
- « [Affichage \(obligatoire ou recommandé\) dans les unités de soins, en direction des professionnels](#) » CPN-QUA-LIS-0053
- « [Formation au logiciel Hestia \(Diaporama\)](#) » CPN-RES-MOP-0165
- « [Fiche récapitulative : utilisateur Hestia](#) » CPN-RES-MOP-0166

SOMMAIRE

1. Hygiène du personnel	p 2
2. Charte de la convivialité au moment du repas	
3. Commande des repas par les unités de soins	p 3
4. Gestion des repas servis par la cuisine du CPN	p 4
Livraison – Mise en place – Remise en T° - Préparation préliminaire – Distribution des repas – Débarrassage des tables – Fin de service – Entretien de l'office	
5. Gestion du pain	p 6
6. Gestion des produits de dotation	p 7
7. Gestion du réfrigérateur de l'office patient	p 7



Mode opératoire :

**Gestion des repas (dont hygiène alimentaire)
dans les unités de soins**

Référence : **CPN-RES-MOP-0017**Version : **10**Date (de cette version) : **Avril 2022**

Page 2 sur 7

**L'office est réservé exclusivement
à la prise en charge des repas des personnes hospitalisées
en respectant les règles d'hygiène alimentaire en collectivité.**

**Le personnel s'engage à respecter les consignes ci-dessous,
sous la vigilance du cadre de santé.**

1. Hygiène du personnel

- Une tenue professionnelle adaptée, spécifique et propre est nécessaire pour la préparation et la distribution des repas, mais également pour le transport et la livraison des repas (*Cf. mode opératoire « [Transport des repas dans les unités de soins](#) » CPN-RES-MOP-0161*).
- Le lavage ou la friction des mains est obligatoire avant toute manipulation de denrées, y compris le pain, et autant de fois que nécessaire.

2. Charte de la convivialité au moment du repas

Dans le logiciel GED : [Charte de la convivialité au moment du repas \(CPN-RES-CHA-0001\)](#)



Mode opératoire :

Gestion des repas (dont hygiène alimentaire) dans les unités de soins

Référence : **CPN-RES-MOP-0017**Version : **10**Date (de cette version) : **Avril 2022**

Page 3 sur 7

3. Commande des repas par les unités de soins

	MODALITÉ	REMARQUES
Commande des repas par les unités de soins	Commande des repas à l'entrée du patient	À l'arrivée du patient, le personnel de l'unité complète le formulaire « Gestion des repas » (CPN-RES-ENR-0117). Ce formulaire reprend : - Le type d'hospitalisation (Hospitalisation complète HC ; Hospitalisation de jour HJ ; Hospitalisation de nuit HN) - Les présences théoriques du patient si HJ ou HN - Le type de menu - Les textures et les éventuelles aversions. Le document est faxé à la cuisine : - au 5300 pour les unités intra - ou au 03.83.92.53.00 ou 03.83.91.53.00 pour les unités extra. La préparation du repas est prise en compte immédiatement si la demande est faxée pendant les horaires de préparation des bacs, mais n'apparaîtra que dans les 24 heures sur le document imprimé et fourni avec la livraison dans le bac (sauf weekend). En cas d'entrée tardive (après 14h45) et en dehors des heures de préparation, l'unité des soins peut récupérer un plat micro-ondable, des compotes et gâteaux secs au BPEAS. Cette solution ponctuelle permet de palier une demande qui ne peut être prise en compte.
	Modification en cours de séjour	En cours de séjour, le personnel de l'unité complète le formulaire « Gestion des repas » (CPN-RES-ENR-0117), en cochant « modification ». La prise en compte des modifications sera effective dès le lendemain (sauf weekend).
	Aversions/régime/texture	En cas de demandes particulières, il peut être fait appel à la diététicienne de l'établissement au 5114 « Les différents menus et textures alimentaires au CPN » CPN-RES-LIS-0030
	Remarque	En Hôpital de Jour, il faut faxer, au plus tard chaque jeudi, le formulaire « Gestion des repas : semainier » (CPN-RES-ENR-0118) afin que la cuisine puisse au mieux organiser sa production en amont.



Mode opératoire :

Gestion des repas (dont hygiène alimentaire) dans les unités de soins

Référence : CPN-RES-MOP-0017

Version : 10

Date (de cette version) : Avril 2022

Page 4 sur 7

4. Gestion des repas servis par la cuisine du CPN :

	MODALITÉ	REMARQUES
Livraison	Livraison des bacs par le service transport	Livraison obligatoire des bacs de repas directement dans les réfrigérateurs adaptés dans les unités de soins par le service TRANSPORT Cf. « Transport des repas dans les unités de soins » CPN-RES-MOP-0161. → Attente prolongée à T° ambiante = rupture de la chaîne du froid = multiplication microbienne. Dans ce cas, les repas doivent être jetés et recommandés. Si la livraison dans les réfrigérateurs n'est pas possible (ou s'il n'y a pas de réfrigérateur adapté dans l'unité), une réception physique doit être assurée par le personnel soignant. Refermer la porte du réfrigérateur le plus rapidement possible. Le réfrigérateur ne doit contenir aucune barquette du repas précédent et pas de repas du personnel.
	Livraison des bidons de potage dans l'office alimentaire	Les bidons de potage sont déposés dans l'office alimentaire chaque après-midi avec le repas du soir.
	Livraison des sacs de pain	Les sacs de pain sont posés sur la table de l'office alimentaire.
	Contrôle de la conformité de la livraison par le personnel de l'unité de soins: — nombre de repas (quantitatif) — régime et texture (qualitatif) à l'aide de l'imprimé fourni par la cuisine-	Obligatoirement : - le matin avant 11H00 pour les unités externes proches et avant 11H30 pour les unités intra. - l'après-midi avant 14H45 pour les unités intra.
	Remarque :	Pour les unités éloignées (UPM, UPPAM, Essey-Lès-Nancy, Glacis, Maxéville, la Madeleine et Toul), des repas supplémentaires sont livrés chaque jour. Pour ces unités, il est également possible de commander, chaque semaine, des plats micro-ondables (dotation d'épicerie). Une éventuelle re-livraison pourra être envisagée dans certains cas particuliers (<i>exemple : régime, oubli de toutes les entrées ...</i>).
	En cas de manque pendant les heures de présence de la cuisine (du lundi au vendredi jusqu'à 16h00 ; samedi jusqu'à 12h) :	En cas de manque, l'unité de soins établit une réclamation et la faxe à la cuisine au 5300. (Cf. <i>détail dans le mode op.</i> « Réclamation de repas » CPN-RES-MOP-0162)
	En cas de manque sur de grosses quantités (<i>ex. : toutes les entrées</i>) et en dehors des heures d'ouverture du serv. Restauration :	Cf. mode op. « Réclamation de repas » CPN-RES-MOP-0162



Mode opératoire :

Gestion des repas (dont hygiène alimentaire) dans les unités de soins

Référence : **CPN-RES-MOP-0017**Version : **10**Date (de cette version) : **Avril 2022**

Page 5 sur 7

	MODALITÉ	REMARQUES
Livraison (suite)	Réfrigérateur ou chambre froide : contrôle et enregistrement manuel journalier de la T°C	Formulaire « Enregistrement journalier de la T° du réfrigérateur » (CPN-RES-ENR-0033) à compléter chaque jour, à la 1 ^{ère} ouverture du réfrigérateur avant le petit déjeuner . Si la T°C est > 6°, téléphoner aux Services Techniques 5314
	Réfrigérateur ou chambre froide : contrôle et enregistrement automatique journalier de la T°	

	MODALITÉ	REMARQUES
Mise en place	Mise en place de la vaisselle	Selon le projet de soins du service (Hygiène des mains)
Remise en T°	Sortir les barquettes destinées à être remises en T° au plus près de la réchauffe Relever la T° avant la mise au four de remise en température	Renseigner la feuille : « Enregistrement journalier de la T° des repas... » (CPN-RES-ENR-0002). Suivre les indications données sur le couvercle de la barquette : N° du programme, Avec ou sans couvercle. <i>Les autres barquettes ou denrées, consommées froides restent au réfrigérateur jusqu'à l'heure de la préparation préliminaire ou du repas.</i>
Préparations préliminaires	Mise en ramequin individuel (entrée, fromage, fruit, dessert) Préparation des corbeilles de pain et des cruches d'eau	Conditionnement au plus près du début du service
Distribution des repas	<u>Plats froids</u> : Servir dans les plus brefs délais après la sortie du réfrigérateur, au fur et à mesure des besoins <u>Plats chauds</u> : Relever la température et servir dans les plus brefs délais après la sonnerie de fin de remise en T° du four	Renseigner la feuille : « Enregistrement journalier de la T° des repas... » (CPN-RES-ENR-0002) Renseigner la feuille : « Enregistrement journalier de la T° des repas... » (CPN-RES-ENR-0002) → Attente prolongée dans le four ou hors du four = dégradation organoleptique du produit et risque bactériologique



Mode opératoire :

**Gestion des repas (dont hygiène alimentaire)
dans les unités de soins**
Référence : **CPN-RES-MOP-0017**Version : **10**Date (de cette version) : **Avril 2022**

Page 6 sur 7

	MODALITÉ	REMARQUES
Débarrassage des tables	Recueil des déchets en sac poubelle Retour de la vaisselle sale à l'office Nettoyage des tables Lavage de la vaisselle	Selon le projet de soins du service Les denrées non-consommées doivent être obligatoirement éliminées
Fin de service	Les bacs de transport vides restent dans l'office jusqu'à leur départ. Le bidon de potage en inox est : - lavé au niveau de l'unité de soins dans le lave-vaisselle - stocké fermé	Le nettoyage des bacs doit se faire <u>obligatoirement dans l'office</u> avant le retour en cuisine. Les bacs et les bidons de potage non nettoyés et non stockés dans l'office ne seront pas repris par le service Transport
Entretien de l'office	Se référer au guide « Externalisation des prestations de bionettoyage au CPN : guide des protocoles et traçabilités » (CPN-CLI-GUI-0019) : - Annexe 3 du guide : Protocoles d'entretien des locaux → Offices alimentaires et réfectoires - Annexe 8 du guide : Offices alimentaires et réfectoires : traçabilité	L'entretien des machines de production de boissons chaudes est en partie à la charge des soignants (CPN-RES-MOP-0065)

5. Gestion du pain :

RÉCEPTION	STOCKAGE	REMARQUES
Contrôle des quantités	Conserver le pain dans SON SAC PAPIER ALIMENTAIRE	Ne pas réutiliser les sacs en papier Gérer au plus près les besoins pour éviter le stockage de pain sec



Mode opératoire :

Gestion des repas (dont hygiène alimentaire) dans les unités de soins

Référence : CPN-RES-MOP-0017

Version : 10

Date (de cette version) : Avril 2022

Page 7 sur 7

6. Gestion des produits de dotation :



→Vérifier le stock avant toute nouvelle commande

	RÉCEPTION	REMARQUES
Produits secs	À stocker dans les placards en respectant l'ordre de rangement : les dates les plus anciennes sur le devant	Contrôler régulièrement les DDM (Date de Durabilité Minimale). Pas de cartons sur les plans de travail. Toute denrée entamée doit être conservée dans un emballage fermé.
Produits diététiques	Les boissons, crèmes et eaux gélifiées : → Stocker <u>la consommation du jour</u> au réfrigérateur pour une meilleure acceptation par le patient	Ne pas entreposer les produits avec le carton d'emballage dans le réfrigérateur. Respecter la DDM. Les excédents sont à retourner au magasin alimentaire identifiés au nom du service et à l'attention de la diététicienne.
Plats micro-ondables	- Pour certaines unités, il est possible de commander chaque semaine, via les commandes d'épicerie hebdomadaire sur intranet, des plats micro-ondables selon la « Liste de dotation supplémentaire (produit épicerie) » (CPN-RES-LIS-0032) - Pour les unités du site de Laxou, des plats micro-ondables sont à récupérer au niveau du BPEAS en cas de besoin.	Les plats micro-ondables sont à la disposition des unités qui constaterait un <u>manque au delà des heures limites de réclamation</u>. Cf. mode op. « Réclamation de repas » CPN-RES-MOP-0162). Ce plat constitue un dépannage ponctuel et le manque sera rectifié dès l'après-midi ou le lendemain. Contrôler régulièrement la Date de Durabilité Minimale (DDM)

7. Gestion du réfrigérateur de l'office patient :

	CONSERVATION	REMARQUES
Réfrigérateur de l'office	Sert uniquement au stockage des repas délivrés par la cuisine du CPN	Les barquettes du précédent repas doivent obligatoirement être éliminées par le personnel soignant avant la prochaine livraison
	Jus de fruit et lait	À stocker après ouverture et à consommer dans les 48 heures, en indiquant sur l'emballage la date d'ouverture Respecter la DDM.
	Beurre portion	A stocker au réfrigérateur dès réception Contrôler la DLC et la rotation des stocks
	Denrées personnelles	Les denrées des patients et du personnel ne sont pas admises dans le réfrigérateur de l'office
Denrées Atelier cuisine		Voir le mode op. « Repas thérapeutique : atelier cuisine, pique-nique, barbecue » CPN-RES-MOP-0020